

***Н.В. Якименко-Терещенко,
Т.А. Жадан,
Н.Ю. Мардус,
О.В. Мелень,
Н.М. Побережна,
[та ін.]***

ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА

НАВЧАЛЬНИЙ ПОСІБНИК

Харків 2019

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
«ХАРКІВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ»

НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ЕКОНОМІКИ,
МЕНЕДЖМЕНТУ І МІЖНАРОДНОГО БІЗНЕСУ
КАФЕДРА ЕКОНОМІЧНОГО АНАЛІЗУ ТА ОБЛІКУ

ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА

НАВЧАЛЬНИЙ ПОСІБНИК

Затверджено вченою радою НТУ «ХПІ»

Харків
2019

УДК 640.4(075)
Г 73

Рецензенти:

К.В. Свідло, д-р техн. наук, проф.,
Харківський торговельно-економічний інститут КНТЕУ;
Л.Л. Калініченко, д-р екон. наук, проф.,
Харківський національний університет будівництва та архітектури;
О.І. Трохимець, д-р екон. наук, проф.,
Класичний приватний університет

*Затверджено вченою радою НТУ «ХП»
як навчальний посібник для студентів спеціальності «Готельно-ресторанна справа»,
Протокол № 4 від 29 березня 2019 р.*

Г 73 Готельно-ресторанна справа : навч. посібник / Н. В. Якименко-Терещенко, Т. А. Жадан, Н. Ю. Мардус, О. В. Мелень, Н. М. Побережна [та ін.]; ред. : проф. Якименко-Терещенко Н. В. ; Нац. техн. ун-т «Харків. політехн. ін-т». – Харків, 2019. – 404 с.

ISSN 978-617-7751-46-4

У навчальному посібнику розкрито теоретичні положення і практичні питання щодо підготовки фахівців у сфері готельно-ресторанної справи у відповідності з освітньо-професійною програмою спеціальності «Готельно-ресторанна справа». Розглянуто організаційні, управлінські та технологічні засади готельного та ресторанного бізнесу, висвітлено питання організації та структури виробництва підприємств готельного і ресторанного господарства. Викладений матеріал спрямовано на формування здатності здійснювати адміністративну, підприємницьку, проектну та дослідницьку діяльність з урахуванням сучасного стану та перспектив розвитку готельного та ресторанного господарств.

Навчальний посібник призначено для студентів і викладачів спеціальності «Готельно-ресторанна справа» закладів вищої освіти, а також широкого кола підприємців.

УДК 640.4(075)

©Якименко-Терещенко Н.В., Жадан Т.А.,
Мардус Н.Ю., Мелень О.В., Побережна Н.М.,
Линник О.І., Давидюк Т.В., Юр'єва І.А.,
Смоловик Р.Ф., Александрова В.О.,
Стригуль Л.С., Хаустова І.Є.,
Строков Є.М., Чайка Т.Ю., 2019
©НТУ «ХП», 2019

ВСТУП

Сучасні процеси світового економічного розвитку свідчать про посилення ролі сфери послуг у сучасному суспільстві, що стає домінуючим елементом як системи національних, так і загальносвітових господарських зв'язків. Одним з сегментів ринку споживчих послуг у світі, що найбільш активно розвиваються, є готельний і ресторанний бізнес.

Готельний і ресторанний бізнес, що є складним багатофункціональним видом діяльності, соціальним за своєю суттю, повинен стати вагомим фактором економічного зростання регіонів України та покращення матеріального добробуту населення, сприяти подоланню територіальної диспропорції в рівні економічного розвитку, розвитку підприємництва в даному сегменті, додатковим надходженням як до місцевого, так і державного бюджетів, виступати джерелом створення нових робочих місць.

Функціонування ринку готельних і ресторанних послуг в Україні виокремлює комплекс проблем, пов'язаних з труднощами переходу підприємств до європейських стандартів обслуговування, проблем підвищення рівня їх конкурентоспроможності, ефективності управління й прибутковості бізнесу. За таких умов існує необхідність удосконалення якості підготовки кадрів, забезпечення галузі ресторанного та готельного господарства фахівцями, які відповідали б міжнародним стандартам у сфері послуг.

Враховуючи необхідність розв'язання завдань підвищення теоретичного та практичного рівня підготовки фахівців у сфері готельно-ресторанної справи та належного їх методично-інформаційного забезпечення, слід констатувати актуальність і своєчасність видання навчального посібника «Готельно-ресторанна справа», розробленого авторським колективом Навчально-наукового інституту економіки, менеджменту і міжнародного бізнесу Національного технічного університету «Харківський політехнічний інститут». Викладений матеріал навчального посібника спрямований на формування у майбутніх фахівців галузі ресторанного та готельного господарства системних знань, які дозволять ефективно вирішувати завдання організації та координації бізнес-процесів діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу з урахуванням передового світового досвіду.

Автори навчального посібника:

Якименко-Терещенко Наталія Василівна, д.е.н., проф. зав. каф. економічного аналізу та обліку (вступ, розділ 10); Жадан Тетяна Андріївна к.е.н., доц. каф. економічного аналізу та обліку (розділ 11); Мардус Наталія Юріївна к.е.н., доц. каф. економічного аналізу та обліку (розділ 12), Мелень Олена Валентинівна, к.е.н., доц. каф. економічного аналізу та обліку (розділ 3), Побережна Наталія Миколаївна к.е.н., доц. каф. економічного аналізу та обліку (розділ 8); Линник Олена Іванівна к.е.н., доц. каф. економічного аналізу та обліку (розділ 4); Давидюк Тетяна Вікторівна д.е.н., проф. каф. економічного аналізу та обліку (розділ 9); Юр'єва Ірина Анатоліївна, к.е.н., доц. каф. економічного аналізу та обліку (розділи 1; 2); Смолувик Раїса Федорівна к.е.н., проф. каф. економічного аналізу та обліку (розділ 2); Александрова Вікторія Олександрівна ст. викл. каф. економічного аналізу та обліку (розділи 4, 5); Стригуль Лариса Станіславівна к.е.н., доц. каф. економічного аналізу та обліку (розділ 5); Хаустова Ірина Євгенівна ст. викл. каф. економічного аналізу та обліку (розділ 6); Строков Євген Михайлович к.е.н., доц. каф. економічного аналізу та обліку (розділ 7); Чайка Тетяна Юріївна к.е.н., доц. каф. економічного аналізу та обліку (розділ 13).

Матеріал, представлений у навчальному посібнику, спрямований на формування у читачів здатності здійснювати адміністративну, підприємницьку, проектну та дослідницьку діяльність з урахуванням сучасного стану та перспектив розвитку готельного та ресторанного господарств.

ЗМІСТ

1 ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВАМИ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

1.1 Мета, об'єкт, предмет та основні визначення інформаційно-комунікаційного забезпечення управління підприємствами	10
1.2 Завдання і підходи в інформаційному забезпеченні управління підприємствами індустрії гостинності	13
1.3 Кількісний і якісний склад інформації для прийняття рішень	19
1.4 Теоретичний аналіз функції комунікації	23
1.5 Аналіз функції комунікації	25
1.6 Процеси комунікацій і ефективність управління	28
Контрольні запитання	36
Список рекомендованої літератури	37

2 ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА У ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

2.1 Основні поняття. Роль етики в діловому житті	40
2.2 Корпоративна культура організації як необхідна складова професійної етики	44
2.3 Психологія професійної етики у закладах готельно-ресторанного бізнесу	46
2.4 Вербальні засоби спілкування і мовний інтелект	53
2.5 Невербальні засоби спілкування та культура поведінки	60
2.6 Етика та етикет у діловому спілкуванні з іноземцями	63
Контрольні запитання	66
Список рекомендованої літератури	66

3 ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

3.1 Класифікація готельних підприємств	69
3.2 Організаційна структура готельного підприємства	74
3.3 Організація надання основних і додаткових послуг	79
3.4 Організація служби бронювання і резервування місць у готелях	82
3.5 Організація транспортного обслуговування в готелях	86
3.6 Організація інформаційного обслуговування готельного господарства	87

3.7 Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві.....	89
3.8 Управління безпекою готелю	91
Контрольні запитання	94
Список рекомендованої літератури.....	94

4 УСТАТКУВАННЯ ЗАКЛАДІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

4.1 Класифікація устаткування закладів готельно-ресторанного господарства	97
4.2 Види та призначення устаткування для закладів готельного господарства	100
4.3 Призначення та класифікація устаткування для закладів ресторанного господарства.....	107
4.4 Устаткування для надання додаткових послуг у закладах готельно-ресторанного господарства.....	119
Контрольні запитання	124
Список рекомендованої літератури.....	125

5 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СЕРВІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

5.1 Загальна сутність сервісної діяльності	126
5.2 Основні поняття, терміни і визначення сервісології: потреба, діяльність, послуга.....	132
5.3 Класифікація послуг, їх загальна характеристика	140
Контрольні запитання	154
Список рекомендованої літератури.....	155

6 КЕЙТЕРИНГ ЯК ФОРМА НАДАННЯ ПОСЛУГ ХАРЧУВАННЯ

6.1 Сутність та види кейтерингу.....	156
6.2 Матеріально-технічне забезпечення кейтерингового обслуговування.....	161
6.3 Сервірування столу на виїзних корпоративних заходах.....	165
6.4 Послуги кейтерингу.....	172
6.5 Стратегія кейтерингу	178
6.6 Сучасний стан та напрямки розвитку кейтерингу.....	180
Контрольні запитання	183
Список рекомендованої літератури.....	184

7 ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ ТА ТЕХНОЛОГІЇ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ І ТУРИЗМІ

7.1 Інформація та інформаційна сфера у галузі гостинності та туризму	186
7.2 Інформаційні системи і спеціалізовані програмні засоби	191
7.3 Автоматизація діяльності туристичних фірм	192
7.4 Системи бронювання та резервування	201
7.5 Інформаційні технології в управлінні готелями	205
7.6 Інформаційні технології в управлінні ресторанами.....	208
Контрольні запитання	212
Список рекомендованої літератури	212

8 ЗВІТНІСТЬ ЗАКЛАДІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

8.1 Загальні вимоги до фінансової звітності	215
8.2 Звітний період і якісні характеристики фінансової звітності	219
8.3 Принципи підготовки фінансової звітності.....	220
8.4 Баланс закладу готельно-ресторанного бізнесу (Звіт про фінансовий стан підприємства)	222
8.5 Звіт про фінансові результати (Звіт про сукупний дохід).....	226
8.6 Звіт про рух грошових коштів	231
8.7 Звіт про власний капітал.....	235
8.8 Податкова звітність закладів готельно-ресторанного бізнесу.....	237
Контрольні запитання	243
Список рекомендованої літератури	244

9 УПРАВЛІНСЬКИЙ ОБЛІК В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

9.1 Мета і особливості управлінського обліку	245
9.2 Класифікація і поведінка витрат	246
9.4 Бюджетування і контроль виконання бюджетів	262
9.5 Інші питання управлінського обліку, що мають вплив на прийняття управлінських рішень	268
Контрольні запитання	273
Список рекомендованої літератури	273

10 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЗДІЙСНЕННЯ ДЕРЖАВНОГО ФІНАНСОВОГО КОНТРОЛЮ

10.1 Сутність поняття «державний фінансовий контроль»	275
10.2 Мета, завдання і функції державного фінансового контролю	281
10.3 Складові елементи системи державного фінансового контролю.	282
10.4 Види державного фінансового контролю	285
10.5 Методичні прийоми і способи державного фінансового контролю ..	288
Контрольні запитання	290
Список рекомендованої літератури	290

11 АНАЛІЗ І ПРОГНОЗУВАННЯ РИЗИКІВ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

11.1 Сутність ризику як економічної категорії	292
11.2 Класифікація ризиків готельно-ресторанного бізнесу	296
11.3 Місце і роль економічного аналізу та прогнозування в системі управління ризиками готельно-ресторанного бізнесу	301
11.4 Якісний та кількісний аналіз ризиків готельно-ресторанного бізнесу	306
11.5 Прогнозування ризиків готельно-ресторанного бізнесу	312
Контрольні запитання	318
Список рекомендованої літератури	320

12 СУТНІСТЬ ТА МЕТОДИКА ПРОВЕДЕННЯ АУДИТУ

12.1 Сутність і зміст поняття «аудит»	321
12.2 Організаційно-правові основи аудиторської діяльності в Україні... ..	324
12.3 Методи аудиту фінансової звітності та критерії її оцінювання...	328
12.4 Аудиторський ризик і оцінювання системи внутрішнього контролю ..	330
12.5 Планування аудиту.....	333
12.6 Аудиторські докази та робочі документи аудитора.....	336
12.7 Аудит фінансової звітності	337
12.8 Аудиторський висновок та інші підсумкові документи.....	338
12.9 Підсумковий контроль.....	340
12.10 Реалізація матеріалів аудиту	340
12.11 Аудиторські послуги, їх об'єкти і види.....	342
12.12 Внутрішній аудит: його сутність, об'єкти і суб'єкти	344
Контрольні питання:	346
Список рекомендованої літератури	347

13 ЛОГІСТИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ

13.1 Сутність логістики готельно-ресторанного бізнесу, її об'єкт і предмет	349
13.2 Особливості потокових процесів в готельно-ресторанному бізнесі.....	352
13.3 Основні логістичні концепції та системи.....	357
13.4 Логістичний контур підприємств індустрії гостинності	362
13.5 Ключові індикатори логістичної ефективності (logistics KPI).....	367
Контрольні питання:	370
Список рекомендованої літератури.....	370
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	373

Якименко-Терещенко Наталія Василівна (Вступ; Р 10);
Жадан Тетяна Андріївна (Р 11);
Мардус Наталія Юріївна (Р 12);
Мелень Олена Валентинівна (Р 3);
Побережна Наталія Миколаївна (Р 8);
Линник Олена Іванівна (Р 4);
Давидюк Тетяна Вікторівна (Р 9)
Юр'єва Ірина Анатоліївна (Р 1, 2);
Смоловик Раїса Федорівна (Р 1);
Александрова Вікторія Олександрівна (Р 4, 5);
Стригуль Лариса Станіславівна (Р 5);
Хаустова Ірина Євгенівна (Р 6);
Строков Євген Михайлович (Р 7);
Чайка Тетяна Юріївна (Р 12)

ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА

Навчальний посібник
для студентів спеціальності
«Готельно-ресторанна справа»

Відповідальний за випуск Н.В. Якименко-Терещенко

Підп. до друку 30.03.2019 р. Формат 60x84 1/16. Папір офсетний.
Ум. друк. арк. 23,48. Наклад 100 прим. Зам. № 30/032019

ТОВ «Планета-Прінт» 61002, м. Харків, вул. Багалія, 16
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:
серія ДК № 4568 від 17.06.2013 р.